

ATENCIÓN A CLIENTES CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD O FUNCIONALIDAD REDUCIDA

Con el fin de dar cumplimiento a las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (C.E. 052 de 2.007 modificada por la C.E. 042 de 2012 y la C.E. 008 de 2017), RCI Colombia establece las políticas que deben tenerse en cuenta en la atención preferencial a las personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida. Lo anterior con el propósito de que su atención se efectúe de forma segura y oportuna, basada en el respeto, y trato digno.

Generalidades en la atención al Consumidor Financiero con discapacidad

RCI Colombia S.A posee diversos canales que nos permiten brindar diferentes tipos de atención a los clientes con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, así:

- ✓ Servicio de Call Center: atención a personas con discapacidad visual.
- ✓ Servicios virtuales, movilidad y página web: atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.
- ✓ Los aliados estratégicos podrán atender a nuestros clientes o usuarios, cuyos funcionarios estarán informados sobre la atención a personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida. Sin embargo, por ser canales de terceros, RCI Colombia no tiene la potestad de efectuar modificaciones en su infraestructura o establecimientos de comercio.

Políticas e instrucciones para la atención al Consumidor Financiero con discapacidad

- ✓ Brindar un trato respetuoso, amable y digno, utilizando un lenguaje incluyente y adecuado “persona con discapacidad”, de acuerdo con la condición de la persona con discapacidad, evitando el uso de términos excluyentes.
- ✓ Se implementan acciones de Educación Financiera accesibles para personas con discapacidad mediante contenidos desarrollados con la finalidad de ser publicados y difundidos por medio de los diferentes canales, garantizando que contribuyan, entre otros, a la prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
- ✓ RCI Colombia en su página web, en la sección “Consumidor Financiero”, presentará contenidos de Educación Financiera y podrá direccionar a los Consumidores Financieros a los sitios de contenidos de Educación Financiera de entidades gremiales, accesibles para personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida. Los contenidos de los programas de educación financiera para personas con discapacidad, serán de fácil entendimiento (claros, suficientes y comprensibles), en la medida en que utilizan herramientas tales como: subtitulación, audio y lenguaje de señas entre otras.
- ✓ RCI propenderá por la elaboración de un programa de capacitación interna dirigido a los empleados de la compañía con el fin de darles a conocer las políticas, procedimientos y educación financiera definidos para la debida atención a personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.